

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS DALAM KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**Ropal Tores<sup>1)</sup>**

**Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmadiyah Sekayu**

## **Abstract**

*This research aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction in outpatient health centers in the district Banyuasin, either jointly or partially. The study population was Outpatient At PHC In Musi Banyuasin which amounted to 92 people. The sampling technique that I use is the Random sampling, where some members of the population sampled. Data collection techniques used were questionnaires and documentation. The answers given by the respondents were analyzed quantitatively using SPSS for Windows version 16. Data quality was tested with validity and reliability. In this research, testing the basic assumptions of multiple regression that includes test data normality, linearity test, multicollinearity and heteroscedasticity test. The results of this study indicate that jointly a significant difference between the quality of service to the satisfaction Outpatient At PHC In Musi Banyuasin. While the partial results of this study showed no significant difference between the quality of service to the satisfaction Outpatient At PHC In Musi Banyuasin.*

*This study provides the latest evidence of the dimensions of service quality on patient satisfaction and confirm the extent of the influence of the dimensions of service quality to the satisfaction of outpatients in health centers in the district Banyuasin. Evidence indicates that the variable reliability dominates in improving patient satisfaction in health centers in the district Banyuasin, which is where it is because over the influence of variable reliability compared with other variables.*

**Keywords :** *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa, penyediaan produk yang berkualitas memang telah menjadi tuntutan agar dapat bertahan hidup dalam persaingan (Banks, 2006:18). Meningkatnya daya beli tanpa didukung kedewasaan konsumen yang baik secara budaya maupun pengetahuannya, membuat permintaan mereka terhadap kualitas produk semakin meningkat. Konsep kualitas luas sekali cakupannya. Berbagai ahli memberikan definisi dan membentuknya dalam dimensi-dimensi yang berbeda. Ada yang mendefinisikan kualitas sebagai nilai, kesesuaian dengan suatu spesifikasi atau persyaratan tertentu, atau juga kecocokan manfaat (Reeves dan Bednar, 2004: 420). Kualitas adalah suatu yang memuaskan konsumen

---

<sup>1)</sup> Koresponden Penulis: toresropal@gmail.com

sehingga setiap upaya pengembangan kualitas harus dimulai dari pemahaman terhadap persepsi dan kebutuhan konsumen yang membutuhkan kualitas tersebut.

Adapun kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh (Zeithaml, et.al., 2005:20), jika kenyataan lebih jauh dari yang diharapkan maka dapat dikatakan sangat baik, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan tidak baik. Apabila kenyataan sama antara yang diharapkan dengan kenyataan maka layanan disebut baik. Terhadap kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan secara terus menerus melakukan konsumsi ulang akibat kepuasan yang dirasakannya. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan.

Menurut Kotler (2003:61) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2011:195). Menurut Oliver (Barnes, 2007:64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Menurut Irawan,(2009: 39). lima driver utama dalam mengukur kepuasan pelanggan :

- 1) Driver pertama adalah kualitas produk, pelanggan akan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kalau ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi global yang terdiri dari kinerja, kehandalan, konsistensi dan rancangan produk.
- 2) Driver kedua adalah harga, yaitu bagi pelanggan yang sensitif dengan pendapatan yang terbatas biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.
- 3) Driver ketiga adalah *service quality*, yaitu sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia . faktor manusia memegang kontribusi 70%. Pembentukan sikap dan perilaku manusia bukanlah pekerjaan mudah, pembenahan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, dan budaya kerja yang berkualitas.
- 4) Driver keempat adalah *emotional factor*, kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat penggunaan produk atau jasa yang memiliki *brand image* yang baik. Rasa bangga, rasa percaya diri yang timbul dengan menggunakan produk yang berkualitas tertentu, simbol sukses bagian dari kelompok dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.
- 5) Driver kelima adalah berhubungan dengan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penghasil produk atau jasa tersebut.

Untuk mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan

harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima. Harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalamannya. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan

Konsep kepuasan konsumen juga dapat dijadikan menjadi bahan acuan bagi setiap puskesmas untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi. Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan yang padat modal dan sumber daya manusia, membutuhkan budaya perusahaan yang baik. Kunci utama kesuksesan Puskesmas adalah terletak pada dua hal pokok yaitu pemanfaatan sumber daya khususnya SDM secara efektif dan efisien, dan kepuasan pemakai jasa puskesmas tersebut (pasien dan keluarga).

Kajian empiris tentang jasa lembaga kesehatan pernah dilakukan oleh Wiyono (2005), dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di rumah sakit Islam Manisrenggo Klaten menemukan hasil bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

Selain itu kajian serupa dilakukan oleh Ayu Putri Trarintya (2011) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan WOM pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar. 3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP sanglah Denpasar.

Kajian empiris lain dengan latar belakang sampel yang berbeda beda telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Dwi Ayani (2010), Hasan (2006), dan Ratih (2010) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* memiliki dampak positif bagi kepuasan pelanggan, sedangkan Setyawati (2009) menyatakan bahwa konsumen kurang puas terhadap kualitas pelayanan disebabkan oleh lebih besarnya harapan konsumen dibanding kinerja perusahaan. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya pada pelanggan, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan menciptakan kecenderungan perilaku konsumen yang menguntungkan perusahaan.

Puskesmas merupakan salah satu sarana penyedia pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam rangka memberikan pengobatan terhadap masyarakat. Unit layanan yang tersedia di puskesmas adalah rawat jalan, rawat inap, Instalasi pelayanan kesehatan dengan fasilitas berstandar nasional. Terdapat empat puskesmas yang mempunyai fasilitas berstandar nasional di kabupaten Musi Banyuasin, yaitu Puskesmas Balai Agung, Puskesmas Lumpatan, Puskesmas Tanah Abang dan Puskesmas Babat Toman. Data kunjungan pasien rawat jalan pada empat Puskesmas menunjukkan (Puskesmas Banyuasin, 2014) rata-rata pertumbuhan kunjungan tertinggi terjadi di Puskesmas Balai Agung yaitu sebesar 11,24 %/ tahunnya, sedangkan pertumbuhan terendah terjadi di Puskesmas Tanah Abang

sebesar 5,85 5. Tidak semua pasien puas setelah berkunjung ke Puskesmas, beberapa keluhan ditemukan sebagaimana data Tabel berikut:

**Tabel 1. Keluhan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas  
Kabupaten Musi Banyuasin Selama 2011 – 2013**

No	Tahun	Keluhan yang Dominan	Frekuensi Keluhan	Pertumbuhan %
1	2011	Staf yang tidak ramah	107	37.41
		Sistem informasi yang lambat	56	19.58
		Perawat yang kurang cekatan	123	43.01
		Total	286	100
2	2012	Sulit parkir	287	19.00
		Staff yang kurang bersahabat	234	15.49
		Dokter yang datang tidak tepat waktu	78	5.16
		Biaya yang mahal diluar jam dinas	156	10.32
		System informasi yang lambat	457	30.24
		Antrean yang panjang yang lama	137	9.07
		Ruang tunggu yang tidak nyaman	128	8.47
		Tidak akuratnya data pencatatan pasien	34	2.25
		Total	1.511	100
3	2013	Sulit parkir	256	13.42
		Ruang tunggu yang tidak nyaman	209	10.96
		Staff yang tidak bersahabat	356	18.67
		Dokter yang datang tidak tepat waktu	135	7.08
		Sistem informasi yang lambat	297	15.57
		Biaya yang mahal tidak sesuai dengan pelayanan	167	8.76
		Proses administrasi yang lambat	430	22.55
		Tidak akuratnya pencatatan data pasien	57	2.99
		Total	1.907	100

Sumber : Puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin, 2014

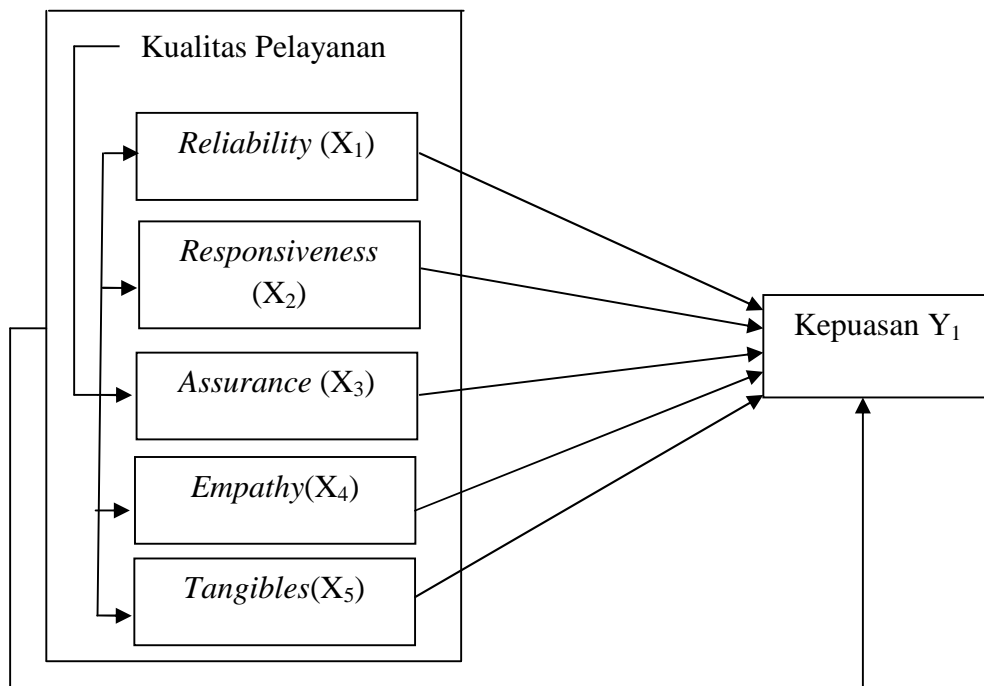
Tabel 1 secara jelas menunjukkan terjadi peningkatan pada frekuensi keluhan pasien. Tahun 2011 ditemukan 286 frekuensi keluhan, namun tahun 2012 meningkat menjadi 1.511 frekuensi keluhan dengan frekuensi keluhan tertinggi sistem informasi yang lambat (30,24%), lalu sulitnya parkir (19,00%) dan *staff* yang tidak bersahabat (15,49 %). Tahun 2013 ditemukan 1.907 frekuensi keluhan. Hasil wawancara penulis, pasien mengelukan adanya pegawai yang bekerja bermalas-malasan sehingga pekerjaan selesai tidak tepat waktu, jadwal pemeriksaan kadang berubah-ubah, rendahnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya dengan membedakan pasien berdasarkan status sosial, Informasi yang diterima dari petugas terkadang kurang jelas, Masih

dijumpai beberapa pasien yang menunggu kedatangan dokter dan perawat dalam mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin.

### Kerangka Pemikiran

Model persamaan dengan lima variabel bebas dan dua variabel terikat ini mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin, baik secara bersama-sama maupun secara parsial.



**Gambar 2**  
**Kerangka Pemikiran**

### Hipotesis

Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:76). Parasuraman *et al.* (2005:249) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima. Jika pelanggan memperoleh pelayanan melebihi harapannya maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut berkualitas dan kemudian berkembang menjadi kepuasan terhadap penyedia jasa tersebut dan sebaliknya apabila pelanggan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas sehingga nantinya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu hipotesis penelitian ini adalah;

1. Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* serta *tangibles*), secara bersama-sama terhadap

kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin.

2. Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy serta tangibles*), secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin.

## METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian adalah kausal (Hasan, 2002, 78) untuk menguji hipotesis dan pengaruhnya, serta menjelaskan fungsi dan karakteristik responden.. Berdasarkan hal ini, penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy serta Tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah *cross section*, dimana pengumpulan data hanya dilakukan dalam satu waktu. Sumber datanya adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner (Umar, 2004; 42). Matriks instrumen penelitiannya sebagai berikut;

**Tabel 2. Matriks Instrumen Penelitian**

Variabel dan Definisinya	Indikator
<i>Reliability</i> ( $X_1$ ) adalah kemampuan suatu puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan tepat waktu</li> <li>2. Ketepatan jadwal pemeriksaan</li> <li>3. Pelayanan yang tidak membeda-beda</li> </ol>
<i>Responsiveness</i> ( $X_2$ ) adalah suatu kemauan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas. Tidak Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan akurat dan jelas</li> <li>2. Dokter cepat tanggap</li> <li>3. Perawat cepat tanggap</li> </ol>
<i>Assurance</i> ( $X_3$ ) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopan-santunan, respect terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff yang dapat menumbuhkan rasa percaya pasien pada puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan diagnosis</li> <li>2. Ketrampilan dokter</li> <li>3. Ketrampilan perawat</li> <li>4. Kompetensi staff</li> <li>5. Sikap sopan dokter</li> </ol>
<i>Empathy</i> ( $X_4$ ) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, di mana puskesmas diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara penuh, serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. komunikasi individual dengan pasien</li> <li>2. Memahami keinginan pasien</li> <li>3. Memiliki rasa iba terhadap pasien</li> <li>4. Suasana yang</li> </ol>

	nyaman saat mengakses layanan kesehatan
<i>Tangibles</i> ( $X_5$ ) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluasan parkir</li> <li>2. Daya tarik ruangan</li> <li>3. Peralatan yang memadai</li> <li>4. Persediaan obat-obatan yang memadai</li> <li>5. Fasilitas pendingin ruangan yang memadai</li> <li>6. Kesiapan dokter yang cukup</li> </ol>
Kepuasan ( $Y_1$ ) adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa yang diberikan puskesmas Kabupaten Musi Banyuasin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelayanan dokter</li> <li>2. Pelayanan Sesuai harapan</li> <li>3. Pelayanan keseluruhan memuaskan</li> </ol>

Sumber : Parasuraman, et.al. (dalam Kotler, 2003:445) dan Zeithaml, et.al (2005:28)

Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat jalan di Puskesmas yang ada dalam Kabupaten Musi Banyuasin sebanyak 4.917 orang (Sugiyono, 2008:127). Besar sampel menurut Slovin ditentukan 92 orang yang ditentukan secara *random sampling* dan diambil proposional dari empat Puskesmas sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Nama Puskesmas	Populasi	Sampel
1	Puskesmas Balai Agung	1.697	32
2	Puskesmas Tanah Abang	757	14
3	Puskesmas Lumpatan	1.217	23
4	Puskesmas Babat Toman	1.246	23
Total Populasi dan Sampel		4.917	92

Sumber: Puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin, 2014

Data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Responden penelitian ini berjumlah 92 orang dengan karakteristik berikut:

- Responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 47,8% laki-laki dan 52,2% perempuan. Sejumlah 15,2% responden berusia <25 tahun, 29,4% responden berusia 25-35 tahun, 39,1% responden berusia 36-45 tahun dan 16,3% responden berusia >45 tahun. Pendidikan terakhir responden adalah SLTA 76,1%, Diploma 9,8%, dan S1 14,1%.

Responden berdasarkan jawaban terhadap setiap variabel adalah untuk kepuasan, *reability*, dan *responsiveness* tidak ada pernyataan yang potensial menimbulkan masalah karena persentase ketidaksetujuannya relatif rendah. Untuk *assurance*, indikator ketrampilan perawat bekerja beberapa responden menyatakan ketidak setujuan. Begitu juga indikator rasa iba dokter dan perawat terhadap pasien untuk variabel *empathy*. Terhadap variabel *tangibles* jawaban netral banyak ditemukan pada indikator adanya ketersediaan yang memadai dalam hal fasilitas dan dokter yang memadai.

Selanjutnya dilakukan uji validitas (Pratisto, 2004), reliabilitas (Pratisto, 2004), normalitas (Kuswandi dan Erna), linieritas (Duwi Priyatno, 2010: 73), multikolonearitas dan heterodastisitas (Dwi, 2009). Setelah semua dilakukan, maka dihasilkan proses pengujian sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinan**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 <sup>a</sup>	.995	.995	.103
a. Predictors: (Constant), <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> , <i>Tangibles</i>				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS versi 16

Dari tabel Model Summary di atas, terlihat bahwa nilai koefisien determinan (*R Square*) adalah sebesar 0,995 (99,5%). Hal ini berarti bahwa kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_5$ ) sebesar 99,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji F (Uji Bersama-sama)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180,780	5	36.156	3.437	.000 <sup>a</sup>
	Residual	.905	86	.011		
	Total	181.685	91			



a. Predictors: (Constant), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS versi 16

Berdasarkan pada Tabel 4 di atas,  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (2,32), atau Sig F (0,000) < (0,05). Hal tersebut berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_5$ ) secara bersama-sama terhadap Kepuasan pasien rawat jalan puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin.

**Tabel 5. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.189	.117		1.618	.109
	<i>Reliability</i>	.963	.056	.954	17.311	.000
	<i>Responsiveness</i>	.015	.047	.015	.310	.757
	<i>Assurance</i>	.010	.013	.015	.737	.463
	<i>Empathy</i>	.017	.027	.023	.628	.532
	<i>Tangibles</i>	.014	.009	.025	1.452	.150

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS versi 16

- Untuk *reliability*  $t_{hitung}$  (17,311) >  $t_{tabel}$  (1,988), atau Sig t (0,000) < (0,05). Hal tersebut berarti bahwa ada pengaruh signifikan *reliability* secara parsial terhadap kepuasan pasien.
- Untuk *responsiveness* nilai  $t_{hitung}$  (0,310) <  $t_{tabel}$  (1,988), atau Sig t (0,757) > (0,05). Hal tersebut berarti ada pengaruh signifikan *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pasien.
- Untuk *assurance*  $t_{hitung}$  (0,737) <  $t_{tabel}$  (1,988), atau Sig t (0,463) > (0,05). Hal tersebut berarti tidak ada pengaruh signifikan *assurance* secara parsial terhadap kepuasan pasien.
- Untuk *empathy*  $t_{hitung}$  (0,628) <  $t_{tabel}$  (1,988), atau Sig t (0,532) > (0,05). Hal tersebut berarti tidak ada pengaruh *empathy* secara parsial terhadap kepuasan pasien.
- Untuk *tangibles*  $t_{hitung}$  (1,452) <  $t_{tabel}$  (1,988) atau Sig t (0,532) > (0,05). Hal tersebut berarti tidak ada pengaruh signifikan *tangibles* secara parsial terhadap Kepuasan pasien.

## 2. PEMBAHASAN

- a. Pengaruh *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Tangibles* ( $X_5$ ) secara Bersama-sama terhadap Kepuasan (Y)

Kualitas layanan diukur menggunakan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan (Oliver, 2007: 21). Evaluasi *service quality* menciptakan penilaian emosional akan *satisfaction* (Brady dan Robertson, 2001: 35). Perusahaan harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya karena jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan akan dapat menciptakan hubungan yang kuat dan menguntungkan perusahaan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan secara luas didokumentasikan dalam literature pemasaran, hubungan tersebut secara teoritis maupun empiris adalah positif.

**b. Pengaruh *Reliability* ( $X_1$ ) secara Parsial terhadap Kepuasan (Y)**

*Reliability* memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Reliability* mengukur kemampuan kelambagaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan (Lovelock and Lauren, 2005:247). Dalam hal ini waktu dan jadwal pemeriksaan pasien secara konsisten dapat dirasakan oleh masyarakat, dengan demikian pasien merasa puas.

**c. Pengaruh *Responsiveness* ( $X_2$ ) secara Parsial terhadap Kepuasan (Y)**

Terdapat pengaruh tidak signifikan dari *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pasien. Ini berarti *responsiveness* memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pasien. *Responsiveness* menyangkut kamauan dan kesiapan perusahaan jasa untuk menyediakan jasa serta menyediakan pelayanan yang cepat. (Parasuraman, 2001: 48). Data dan hasil wawancara yang diperoleh memang pasien banyak mengeluhkan kurangnya kesiapan petugas/perawat maupun dokter dalam memberikan pelayanan. Hal ini dimungkinkan karena adanya berbagai kesenjangan, diantaranya adalah kesenjangan persepsi dalam kualitas jasa mungkin menimbulkan ketidakpuasan bagi penerima jasa yang berakibat pada ketidak-loyalan (Zethaml, et.al ,2005:46). Bagi puskesmas pelayanan telah diberikan secara maksimal, akan tetapi karena kondisi pasien yang sakit, maka pasien merasakan pelayanan yang kurang baik.

**d. Pengaruh *Assurance* ( $X_3$ ) secara Parsial terhadap Kepuasan (Y)**

*Assurance* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. *Assurance*, mengukur kemampuan dan kesopanan para petugas. Hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas , bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan (Parasuraman, Christopher and Lauren, 2005:247). Besar kemungkinan ini juga disebabkan karena kesenjangan (Zethaml,et.al, 2005: 46). Terdapat simbol-simbol yang dimaknai secara berbeda antara pasien dan Puskesmas.

**e. Pengaruh *Empathy* ( $X_4$ ) secara Parsial terhadap Kepuasan (Y)**

Pengaruh *empathy* secara parsial juga tidak signifikan. *Emphaty* : yaitu mengukur pemahaman petugas terhadap kebutuhan serta perhatian yang diberikan oleh petugas. Hal ini meliputi kemudahan melakukan hubungan, kemudahan tingkat komunikasi, dan nilai pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan (Lovelock and Lauren, 2005:247). Pasien menilai petugas-petugas Puskesmas belum memahami apa yang dirasakan pasien.

**f. Pengaruh *Tangibles* ( $X_5$ ) secara Parsial terhadap Kepuasan (Y)**

*Tangibles* secara parsial tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. *Tangibles*, yaitu semua hal-hal yang berhubungan dengan penampilan fisik suatu jasa yang harus sesuai dengan apa yang pernah dijanjikan kepada pelanggan (Parasuraman, 2001: 48). Hal ini berarti tampilan fisik Puskesmas secara keseluruhan juga belum sesuai dengan harapan pasien.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Simpulan**

- a. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam Kabupaten Musi Banyuasin, namun hanya variabel *reliability* secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberikan rekomendasi pada puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin, sebagai berikut :

1. Pimpinan puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin hendaknya perlu meningkatkan variabel *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, sehingga dapat meningkat kualitas pelayanan yang optimal dalam pencapaian kepuasan pasien rawat jalan dalam puskesmas kabupaten Musi Banyuasin.
2. Pimpinan puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin hendaknya perlu mempertahankan faktor *reliability* dan bahkan bisa terus ditingkatkan di masa-masa mendatang, agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan menumbuhkan rasa loyalitas pasien terhadap puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin.
3. Pimpinan puskesmas dalam kabupaten Musi Banyuasin hendaknya mengevaluasi kembali kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga dapat melakukan peningkatan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.
4. Pimpinan puskesmas diharapkan perlu memperhatikan faktor-faktor internal dan eksternal yang menunjang sarana dan prasarana pelayanan terhadap

pasien termasuk faktor-faktor yang tidak penulis bahas seperti security, competence, access dan credibility.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan dalam Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Vol. 17, No. 2 Pascasarjana Fisip UI
- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta
- Banks, Jerry. 2006. *Principle of Quality Control*, New York : John Wiley and Sons.
- Brady, M.K and Robertson, C.J. 2001. Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory crossnational study. *Journal of Business Research*, Vol. 51 .pp 53 - 60.
- Christopher, Lovelock and K.. Wright Lauren, 2005. *Pemasaran Jasa*(Terjemahan). Jakarta: Gramedia.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2014.
- Hasan, 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang* dalam *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Husein Umar. 2004. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Harrison, L. Jean and Walker, 2001. The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents, *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1, p. 60-75
- Irawan, Handi D., 2009, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Iqbal Hasan. 2002. Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Manajement : Analysis, Planning, Implementation, and Control*, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. 2007a. *Manajemen Pemasaran*. Jilid (1), Cetakan Kedua. Jakarta : Indeks.

- Kuswandi dan Erna Mutiara. 2004. *Statistik Berbasis Komputer untuk Orang-Orang Non Statistik*. Jakarta: Elex Media Computindo
- Nawawi, Hadari. 2002, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Parasuraman, 2001. *Marketing Research*. New York : Addison Wesley Publishing Co.
- Pratisto, Arif. 2004. *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Priyatno, Duwi , 2009, *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Yogyakarta : Gava Media.
- Ratih, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun The Pagilaran dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis&Birokrasi*, Vol. 13, No. 3 (September).
- Reeves, Carol A. And David Bednar. 2004. “ Defining Quality : Quality Alternatives and Implications”, *The Academy of Management Review*, Vol 19(3), July, PP 419 - 429 . Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Setyawati (2009), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan WOM dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 15, No 1(Januari).
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Quality and Satisfaction*. Yoryakarta : Penerbit Andi.
- Trarintya, Putri Ayu. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 19, No 1, Desember, 78-92. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Wiyono, Azis. 2005, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten dalam Jurnal Manajemen Daya Saing*, Vol. 2, No. 2, Desember, hal. 188-197. Program Pascasarjana UMS.
- Zeithaml, Valerie, et.al. 2005 *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New York : The McGraw-Hill Company, Inc